

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP PENGALAMAN MAHASISWA SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS MAHASISWA DI POLITEKNIK LP3I JAKARTA KAMPUS PASAR MINGGU

Oleh:

¹Heri Juarsah, ²Nurjamilah

^{1,2}Administrasi Bisnis, Universitas Wanita Indonesia.

Jl. A. Yani No.18-20, Malabar, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262

e-mail: herijuarsah3@gmail.com¹, nurjamilah@iwu.ac.id²

ABSTRACT

The quality of human resources is greatly influenced by the quality of education provided by educational institutions. Teaching quality and academic service quality are important factors in creating positive student experiences and enhancing student loyalty. This study aims to analyze the effect of teaching quality and academic service quality on student experience and its implications for student loyalty at Politeknik LP3I Jakarta, Pasar Minggu Campus. This study employed a quantitative approach with a population of 208 students and a sample of 137 respondents determined using the Slovin formula and selected through random sampling techniques. Data were analyzed using descriptive analysis and path analysis. The results indicate that teaching quality and academic service quality have a positive and significant effect on student experience. However, partially, teaching quality and academic service quality do not have a significant direct effect on student loyalty. Meanwhile, simultaneously, teaching quality, academic service quality, and student experience have a positive and significant effect on student loyalty. These findings suggest that student experience plays an important role in shaping student loyalty toward educational institutions.

Keywords: *Academic Service Quality, Student Experience, Student Loyalty.*

ABSTRAK

Kualitas sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh kualitas pendidikan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar mampu menjadi pilihan utama bagi calon mahasiswa dan orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap pengalaman mahasiswa serta implikasinya terhadap loyalitas mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 208 mahasiswa. Sampel penelitian berjumlah 137 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik pengambilan sampel random sampling. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Namun, kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa. Sementara itu, secara simultan kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, dan pengalaman mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

mahasiswa. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa berperan sebagai variabel yang memperkuat hubungan antara kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Pengalaman Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa.

PENDAHULUAN

Pendidikan vokasional memiliki peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan siap menghadapi tuntutan dunia kerja. Di tengah persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi, institusi pendidikan dituntut untuk memberikan layanan akademik yang berkualitas guna menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik tidak hanya berkaitan dengan proses administrasi, tetapi juga mencakup ketersediaan fasilitas pembelajaran, akses informasi akademik, kemudahan layanan, serta dukungan yang diberikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan. Pelayanan akademik yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa yang pada akhirnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi yang berupaya memberikan pelayanan akademik yang optimal kepada mahasiswa. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan evaluasi layanan akademik, masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi pengalaman mahasiswa. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain keterbatasan fasilitas pendukung pembelajaran, ketersediaan buku perpustakaan yang belum memadai, kondisi sarana kampus yang perlu ditingkatkan, serta proses layanan administrasi yang terkadang memerlukan waktu cukup lama. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang diterima selama masa studi.

Data akademik tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu mencapai 208 mahasiswa yang terdiri dari Program Studi Manajemen Informatika sebanyak 69 mahasiswa, Komputerisasi Akuntansi sebanyak 39 mahasiswa, dan Administrasi Bisnis sebanyak 100 mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang cukup besar tersebut menuntut institusi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai peserta didik, tetapi juga sebagai pengguna layanan yang memiliki harapan tertentu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

Hasil survei awal mengenai kualitas pelayanan akademik menunjukkan bahwa beberapa indikator masih memperoleh penilaian yang relatif rendah. Ketersediaan buku perpustakaan memperoleh nilai sebesar 55%, lokasi kampus memperoleh nilai 56%, dan fasilitas parkir memperoleh nilai 63%. Sementara itu, ketersediaan ruang kuliah memperoleh nilai 73%. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek pelayanan akademik yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen kampus. Rendahnya penilaian pada beberapa indikator tersebut dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima dan pada akhirnya berdampak pada pengalaman mereka selama menempuh pendidikan.

Pengalaman mahasiswa merupakan akumulasi dari seluruh interaksi yang dialami mahasiswa selama berada di lingkungan kampus, baik yang berkaitan dengan proses akademik maupun nonakademik. Pengalaman positif dapat terbentuk apabila mahasiswa memperoleh layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil survei awal, indikator pengalaman mahasiswa menunjukkan hasil yang

cukup baik, di antaranya kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi sebesar 76%, sistem layanan sebesar 73%, biaya kuliah sebesar 72%, dan ketepatan waktu kelulusan sebesar 78%. Meskipun demikian, pengalaman mahasiswa tetap perlu ditingkatkan karena pengalaman yang positif merupakan salah satu faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara mahasiswa dan institusi pendidikan.

Loyalitas mahasiswa merupakan bentuk komitmen mahasiswa terhadap institusi yang tercermin melalui keinginan untuk tetap menjadi bagian dari institusi, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta menyampaikan informasi positif mengenai kampus. Data awal mengenai loyalitas mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat loyalitas masih relatif rendah. Persentase mahasiswa yang bersedia merekomendasikan kampus kepada orang lain hanya sebesar 22,5%, sedangkan tingkat positive word of mouth (WOM) hanya mencapai 10%. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang yang cukup besar bagi institusi untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa melalui perbaikan kualitas pelayanan akademik dan pengalaman mahasiswa.

Secara teoritis, kualitas pelayanan akademik merupakan faktor yang dapat memengaruhi pengalaman mahasiswa. Menurut Parasuraman dkk., kualitas layanan ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pengguna layanan. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa, semakin positif pengalaman yang terbentuk. Pengalaman yang positif kemudian akan meningkatkan kepuasan dan memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna layanan serta berdampak pada loyalitas mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu strategi yang penting dalam membangun pengalaman mahasiswa yang positif dan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu, terlihat adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik yang belum optimal berpotensi menurunkan pengalaman mahasiswa, sedangkan pengalaman yang kurang memuaskan dapat menghambat terbentuknya loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap pengalaman mahasiswa serta implikasinya pada loyalitas mahasiswa menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan akademik serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan pengalaman dan loyalitas mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai peserta didik, tetapi juga sebagai pengguna layanan yang memiliki ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif dan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan

secara konsisten. Kualitas pelayanan harus dikelola secara berkelanjutan karena kebutuhan dan harapan pengguna layanan selalu berkembang seiring perubahan lingkungan dan teknologi. Lupiyoadi (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses yang diterima pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, Kotler dan Keller (2021) memandang kualitas pelayanan sebagai keseluruhan karakteristik layanan yang mampu menciptakan nilai dan kepuasan bagi pelanggan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas pelayanan akademik tidak hanya berkaitan dengan layanan administrasi, tetapi juga mencakup fasilitas pendidikan, kemudahan memperoleh informasi akademik, dukungan pembelajaran, serta kenyamanan lingkungan kampus. UNESCO (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan prinsip aksesibilitas, relevansi, efektivitas, efisiensi, dan keadilan agar mampu memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh mahasiswa.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan umumnya dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dibandingkan harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pengguna akan merasakan kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memahami kebutuhan mahasiswa secara menyeluruh agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Lupiyoadi (2020), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tangible berkaitan dengan fasilitas fisik, sarana, dan prasarana yang tersedia. Reliability menunjukkan kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. Responsiveness menggambarkan kesediaan staf dalam membantu mahasiswa secara cepat dan tepat. Assurance berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan mahasiswa. Sementara itu, empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian institusi terhadap kebutuhan mahasiswa secara individual.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan akademik diukur melalui indikator lokasi kampus, ketersediaan area parkir, kelengkapan koleksi perpustakaan, jumlah ruang kuliah, dan kenyamanan ruang kuliah. Kelima indikator tersebut dipandang mampu menggambarkan kualitas pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa selama menjalani proses pendidikan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu.

Pengalaman Mahasiswa

Pengalaman mahasiswa merupakan keseluruhan persepsi, interaksi, dan penilaian mahasiswa terhadap berbagai layanan dan aktivitas yang mereka alami selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Pengalaman tersebut terbentuk melalui interaksi mahasiswa dengan lingkungan akademik, fasilitas kampus, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta berbagai aktivitas kemahasiswaan.

Kuh dan Kinzie (2022) mendefinisikan pengalaman mahasiswa sebagai keseluruhan interaksi mahasiswa dengan lingkungan akademik, sosial, dan profesional yang membentuk pengetahuan, keterampilan, sikap, serta pandangan mereka terhadap masa depan. Dalam pendidikan vokasional, pengalaman mahasiswa memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja.

Setiawan dkk. (2023) mengelompokkan pengalaman mahasiswa ke dalam tiga dimensi utama, yaitu pengalaman akademik profesional, pengalaman layanan dan fasilitas, serta pengalaman sosial-profesional. Pengalaman akademik profesional berkaitan dengan kualitas

proses pembelajaran dan relevansi materi yang diberikan. Pengalaman layanan dan fasilitas mencakup kualitas layanan administrasi, perpustakaan, laboratorium, dan teknologi pendukung pembelajaran. Sementara itu, pengalaman sosial-profesional mencakup hubungan mahasiswa dengan dosen, teman sebaya, organisasi kemahasiswaan, serta dunia industri.

Schlossberg dkk. (2024) menjelaskan bahwa pengalaman mahasiswa juga dipengaruhi oleh dukungan institusi dalam pengembangan diri, kesempatan membangun karier, dan ketersediaan mentor profesional. Semakin baik pengalaman yang diperoleh mahasiswa, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan selama menjalani proses pendidikan.

Dalam penelitian ini, pengalaman mahasiswa dipandang sebagai hasil evaluasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik yang mereka terima. Pengalaman yang positif akan menciptakan kesan yang baik terhadap institusi dan meningkatkan keterikatan mahasiswa dengan kampus.

Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas mahasiswa merupakan bentuk komitmen jangka panjang mahasiswa terhadap institusi pendidikan yang diwujudkan melalui perilaku positif setelah mereka memperoleh pengalaman selama menempuh pendidikan. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui keputusan untuk tetap melanjutkan studi di institusi yang sama, tetapi juga melalui kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan kampus kepada orang lain dan memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan institusi.

Dick dan Basu (2022) mendefinisikan loyalitas mahasiswa sebagai komitmen yang terbentuk berdasarkan kepuasan dan nilai yang dirasakan mahasiswa selama berinteraksi dengan institusi pendidikan. Loyalitas mencerminkan hubungan emosional yang kuat antara mahasiswa dan institusi sehingga mahasiswa memiliki kecenderungan untuk mempertahankan hubungan tersebut dalam jangka panjang.

Buttle dan Bhattacharjee (2023) mengemukakan bahwa loyalitas mahasiswa dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu niat merekomendasikan kampus kepada orang lain, partisipasi dalam kegiatan alumni, dan keinginan untuk tetap menjalin kerja sama dengan institusi setelah lulus. Mahasiswa yang loyal akan menjadi sumber promosi yang efektif karena mereka cenderung memberikan rekomendasi positif kepada calon mahasiswa lainnya.

Penelitian Alves dan Raposo (2024) menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa pengalaman mahasiswa berkontribusi sebesar 75% terhadap pembentukan loyalitas mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman yang positif selama masa studi merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Pengalaman Mahasiswa

Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu faktor yang menentukan pengalaman mahasiswa selama menjalani pendidikan. Mahasiswa akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan layanan yang mereka terima. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan mahasiswa, maka pengalaman yang terbentuk akan bersifat positif.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Penelitian Muhammad Joko Triono (2022) menemukan bahwa pelayanan administrasi akademik yang baik mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa secara signifikan. Penelitian Hadi dkk. (2023) juga

menunjukkan bahwa lambatnya layanan administrasi dan kurangnya fasilitas kampus menjadi penyebab utama munculnya pengalaman negatif mahasiswa.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akademik dapat menjadi strategi yang efektif untuk menciptakan pengalaman mahasiswa yang lebih baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin positif pengalaman yang dirasakan mahasiswa selama menjalani proses pendidikan.

Hubungan Pengalaman Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa

Pengalaman mahasiswa merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Pengalaman yang positif akan menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan keterikatan emosional terhadap institusi pendidikan. Sebaliknya, pengalaman yang negatif dapat mengurangi komitmen mahasiswa dan menurunkan loyalitas mereka.

Penelitian Alves dan Raposo (2024) membuktikan bahwa pengalaman mahasiswa memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang memperoleh pengalaman belajar yang menyenangkan cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, berpartisipasi dalam kegiatan alumni, serta mendukung berbagai program yang diselenggarakan oleh kampus.

Dengan demikian, pengalaman mahasiswa dapat berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa. Semakin baik kualitas pelayanan akademik yang diberikan, semakin positif pengalaman mahasiswa yang terbentuk, dan pada akhirnya semakin tinggi loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif dan eksplanatori. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran data numerik untuk menguji hubungan antarvariabel, yaitu kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel penelitian, sedangkan pendekatan eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh antarvariabel secara kausal. Hal ini sejalan dengan pandangan Creswell dan Creswell (2021) bahwa penelitian kuantitatif menekankan pengumpulan serta analisis data numerik untuk menguji hipotesis, serta pendapat Sugiyono (2022) bahwa metode survei tepat digunakan untuk memperoleh data dari populasi atau sampel tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik LP3i Jakarta Kampus Pasar Minggu dengan populasi mahasiswa aktif sebanyak 208 orang, dan sampel sebanyak 137 mahasiswa yang ditentukan menggunakan rumus Slovin serta teknik *proportionate stratified random sampling* agar setiap program studi terwakili secara proporsional.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Teknik kuesioner dipilih karena mampu mengumpulkan data primer secara efisien dari responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari lembaga terkait untuk mendukung kebutuhan analisis. Sebelum digunakan secara luas, instrumen diuji validitas dan

reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan alpha cronbach untuk mengetahui konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha cronbach mendekati atau melebihi 0,70, sebagaimana dijelaskan oleh nunnally dan bernstein (2021).

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti spss dan amos. Tahap pertama adalah analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi setiap variabel melalui distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, standar deviasi, serta interpretasi skor skala likert. Tahap kedua adalah analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian melalui uji asumsi klasik, regresi, dan analisis jalur. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas agar model analisis memenuhi syarat statistik. Selanjutnya, analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui pengalaman mahasiswa sebagai variabel intervening. Pengujian dilakukan melalui uji simultan atau uji f dan uji parsial atau uji t pada tingkat signifikansi 0,05, sesuai dengan prinsip analisis inferensial yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari sampel terhadap populasi (sugiyono, 2022; creswell & creswell, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di **Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu**, sebuah institusi pendidikan vokasi yang memiliki orientasi kuat terhadap pengembangan kompetensi kerja mahasiswa. LP3I berdiri pada 29 Maret 1989 sebagai Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia. Sejak awal, LP3I mengembangkan konsep pendidikan berbasis **link and match**, yaitu pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja. Konsep ini menjadi ciri khas LP3I karena pendidikan tidak hanya diarahkan pada pencapaian gelar akademik, tetapi juga pada kesiapan lulusan untuk memasuki dunia kerja secara profesional. Dalam perkembangannya, LP3I kemudian berubah menjadi perguruan tinggi swasta dengan nama **Politeknik LP3I Jakarta** berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 158/D/O/2003. Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu menjadi salah satu kampus yang berkembang dalam sistem pendidikan vokasi tersebut. Visi institusi ini adalah menjadi lembaga pendidikan yang mampu menyesuaikan mutu pendidikan dengan tuntutan dunia kerja, sedangkan misinya mencakup pencetakan sumber daya manusia yang siap kerja, terampil, profesional, berjiwa wirausaha, berbudi luhur, serta memiliki jejaring industri yang luas.

Responden dalam penelitian ini berjumlah **137 mahasiswa aktif** Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas **80 mahasiswa laki-laki** dan **57 mahasiswa perempuan**. Jika dilihat berdasarkan program studi, responden berasal dari Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, dan Administrasi Bisnis. Data ini menunjukkan bahwa sampel penelitian telah mencerminkan keragaman mahasiswa dari beberapa program studi yang ada di kampus tersebut. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia **18–20 tahun**, yaitu sebanyak 81 orang atau 59%. Responden berusia **21–25 tahun** berjumlah 47 orang atau 34%, sedangkan responden berusia di atas 25 tahun berjumlah 9 orang atau 7%. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia mahasiswa aktif yang masih dalam tahap awal hingga pertengahan masa studi, sehingga dinilai relevan

untuk menilai kualitas pengajaran, pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, variabel yang diuji meliputi **kualitas pengajaran (X1)**, **kualitas pelayanan akademik (X2)**, **pengalaman mahasiswa (Z)**, dan **loyalitas mahasiswa (Y)**. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai **Pearson Correlation** di atas nilai r tabel sebesar 0,168. Pada variabel kualitas pengajaran, nilai r hitung berada pada rentang **0,882 sampai 0,921**. Pada variabel kualitas pelayanan akademik, nilai r hitung berada pada rentang **0,790 sampai 0,892**. Pada variabel pengalaman mahasiswa, nilai r hitung berada pada rentang **0,851 sampai 0,915**, sedangkan pada variabel loyalitas mahasiswa nilai r hitung berada pada rentang **0,952 sampai 0,982**. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai korelasinya lebih besar daripada r tabel.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap item-item pernyataan dalam setiap variabel. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai **Cronbach's Alpha** lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pengajaran memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,908**, kualitas pelayanan akademik sebesar **0,897**, pengalaman mahasiswa sebesar **0,907**, dan loyalitas mahasiswa sebesar **0,968**. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian bersifat reliabel. Artinya, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Hasil validitas dan reliabilitas ini memberikan dasar yang kuat bahwa data yang diperoleh dari responden dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut. Instrumen yang valid dan reliabel menjadi syarat penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh ketepatan alat ukur. Jika instrumen tidak valid, maka data yang diperoleh tidak menggambarkan variabel yang sebenarnya. Sebaliknya, jika instrumen tidak reliabel, maka jawaban responden tidak menunjukkan konsistensi yang memadai. Oleh karena itu, temuan bahwa seluruh item valid dan reliabel memperkuat kelayakan penelitian ini dalam menguji hubungan antara kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa.

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap setiap variabel penelitian. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang kategori mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Berdasarkan perhitungan interval, kategori penilaian dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu sangat tidak setuju, kurang setuju, cukup setuju, setuju, dan sangat setuju. Analisis ini penting karena memberikan gambaran awal mengenai kondisi nyata kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa sebelum dilakukan pengujian hubungan antarvariabel.

Pada variabel **kualitas pengajaran (X1)**, responden memberikan penilaian positif terhadap aspek pengajaran, media pengajaran, komunikasi, dan pembimbing akademik. Indikator yang dinilai mencakup kemampuan dosen menyampaikan materi secara jelas, penguasaan dosen terhadap materi, kesempatan mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi, penggunaan media pembelajaran, komunikasi dosen, serta peran pembimbing akademik dalam memberikan arahan dan motivasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor

variabel kualitas pengajaran sebesar **6.293**, dengan rata-rata skor sebesar **524,42**. Nilai tersebut berada pada kategori **setuju**, karena masuk dalam rentang 465,8–575,4. Dengan demikian, mahasiswa secara umum menilai bahwa kualitas pengajaran di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu sudah baik.

Temuan ini menunjukkan bahwa dosen memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman akademik mahasiswa. Kejelasan penyampaian materi, kemampuan menguasai bidang ajar, serta keterbukaan dosen dalam memberikan ruang diskusi menjadi unsur yang sangat berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa. Kualitas pengajaran yang baik tidak hanya berkaitan dengan penyampaian materi secara teoritis, tetapi juga dengan bagaimana dosen mampu membangun komunikasi yang efektif dan menciptakan suasana belajar yang interaktif. Dalam konteks pendidikan vokasi seperti LP3I, kualitas pengajaran juga harus mampu menghubungkan teori dengan praktik, sehingga mahasiswa merasa bahwa pembelajaran yang diterima memiliki manfaat nyata bagi kesiapan kerja.

Pada variabel **kualitas pelayanan akademik (X2)**, aspek yang diukur meliputi lokasi kampus, tempat parkir, ketersediaan buku perpustakaan, dan ketersediaan ruang kuliah. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor variabel kualitas pelayanan akademik sebesar

5.583, dengan rata-rata skor sebesar **372,2**. Nilai ini berada pada kategori **cukup setuju menuju setuju**, berdasarkan rentang interpretasi skor yang digunakan. Meskipun secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif, skor variabel ini lebih rendah dibandingkan variabel kualitas pengajaran, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Jika dilihat dari indikatornya, lokasi kampus mendapatkan penilaian cukup baik karena mudah dijangkau dengan transportasi umum dan berada di area yang relatif strategis. Namun, beberapa indikator seperti ketersediaan area parkir dan kenyamanan fasilitas pendukung masih mendapatkan skor yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya menilai pelayanan akademik dari aspek administratif, tetapi juga dari aspek fasilitas fisik yang mendukung aktivitas perkuliahan. Pelayanan akademik yang baik perlu mencakup kemudahan akses informasi, kenyamanan ruang belajar, ketersediaan fasilitas, layanan administrasi yang cepat, serta sarana pendukung yang memadai. Dengan demikian, peningkatan pelayanan akademik dapat menjadi strategi penting untuk memperkuat pengalaman mahasiswa secara keseluruhan.

Pada variabel **pengalaman mahasiswa (Z)**, indikator yang diukur meliputi sistem layanan, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, biaya kuliah, serta dukungan terhadap kelulusan tepat waktu. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor variabel pengalaman mahasiswa sebesar **6.044**, dengan rata-rata skor sebesar **503,67**. Nilai ini berada pada kategori **setuju**, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa memiliki pengalaman yang positif selama menempuh pendidikan di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu. Pengalaman positif tersebut terlihat dari kemudahan mengakses layanan akademik, sistem layanan online yang membantu interaksi mahasiswa dengan pihak kampus, kemudahan memperoleh informasi akademik, fleksibilitas pembayaran biaya kuliah, serta dukungan kampus terhadap penyelesaian studi tepat waktu.

Pengalaman mahasiswa merupakan variabel penting dalam penelitian ini karena berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Pengalaman mahasiswa tidak hanya dibentuk oleh proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh seluruh interaksi mahasiswa dengan institusi. Mulai dari pelayanan administrasi, kemudahan memperoleh informasi, sistem pembayaran, fasilitas akademik, hingga dukungan dosen dan staf kampus, semuanya membentuk persepsi mahasiswa terhadap kampus. Apabila mahasiswa merasakan pengalaman yang positif, maka kemungkinan untuk tetap bertahan, merekomendasikan

kampus kepada orang lain, dan menyampaikan hal-hal positif tentang kampus akan semakin besar.

Pada variabel **loyalitas mahasiswa (Y)**, indikator yang diukur meliputi keinginan untuk tidak pindah kampus, kesediaan memberikan rekomendasi, serta kesediaan melakukan positive word of mouth atau menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor variabel loyalitas mahasiswa sebesar **4.312**, dengan rata-rata skor sebesar **479**. Nilai ini berada pada kategori **setuju**, sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat loyalitas yang baik terhadap Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu. Mahasiswa cenderung ingin menyelesaikan studi di kampus ini, bersedia merekomendasikan kampus kepada teman atau keluarga, dan memiliki kecenderungan untuk membicarakan hal positif tentang kampus kepada orang lain.

Loyalitas mahasiswa menjadi salah satu indikator penting keberhasilan institusi pendidikan. Dalam konteks perguruan tinggi, loyalitas tidak hanya berarti mahasiswa tetap berkuliah hingga selesai, tetapi juga mencakup kesediaan mahasiswa untuk menjadi promotor informal bagi kampus. Mahasiswa yang loyal akan menjadi sumber promosi positif melalui rekomendasi langsung, percakapan sehari-hari, maupun media sosial. Oleh karena itu, loyalitas mahasiswa perlu dibangun melalui kualitas pengajaran yang baik, pelayanan akademik yang memuaskan, dan pengalaman belajar yang positif.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi dan analisis jalur, penelitian ini terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan statistik sehingga model regresi dapat digunakan secara tepat. Uji yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data pada variabel kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa berdistribusi normal. Hal ini terlihat dari grafik Normal P-P Plot, di mana titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Normalitas data penting karena analisis regresi mensyaratkan distribusi data yang normal atau mendekati normal agar hasil pengujian dapat dipercaya.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang terlalu tinggi antarvariabel independen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai **VIF** untuk variabel kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik masing-masing sebesar **2,692**, sedangkan nilai tolerance masing-masing sebesar **0,372**. Karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Artinya, variabel kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik dapat digunakan secara bersama-sama dalam model tanpa menimbulkan masalah korelasi berlebihan antarvariabel independen.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola penyebaran titik pada grafik scatterplot. Hasil pengujian menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model. Artinya, varians residual dalam model regresi relatif konstan, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Uji autokorelasi juga menunjukkan hasil yang baik. Nilai Durbin-Watson sebesar **1,900**, dengan nilai dU sebesar **1,7506**. Karena nilai Durbin-Watson lebih besar dari dU dan nilai 4-d juga lebih besar dari dU, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi, maka model regresi dalam penelitian ini layak digunakan.

Hasil Analisis Regresi Substruktur Pertama

Analisis regresi substruktur pertama digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap pengalaman mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai **R Square** sebesar **0,821**. Hal ini berarti bahwa kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pengalaman mahasiswa sebesar **82,1%**, sedangkan sisanya sebesar **17,9%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang kuat, karena sebagian besar perubahan pengalaman mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik.

Hasil uji simultan atau uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar **0,000**, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa tidak terbentuk hanya dari satu faktor, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara proses pembelajaran dan pelayanan akademik yang diterima mahasiswa. Jika pengajaran berjalan baik tetapi pelayanan akademik kurang memadai, maka pengalaman mahasiswa belum tentu optimal. Sebaliknya, pelayanan akademik yang baik juga perlu didukung oleh kualitas pengajaran yang kuat agar mahasiswa memperoleh pengalaman akademik yang menyeluruh.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel **kualitas pengajaran (X1)** memiliki nilai t hitung sebesar **8,309**, lebih besar dari t tabel sebesar 1,978, dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Selanjutnya, variabel **kualitas pelayanan akademik (X2)** memiliki nilai t hitung sebesar **7,632**, lebih besar dari t tabel sebesar 1,978, dengan nilai signifikansi 0,000. Artinya, kualitas pelayanan akademik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Z = 0,227 + 0,521X1 + 0,413X2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pengajaran meningkat satu satuan, maka pengalaman mahasiswa akan meningkat sebesar **0,521**, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, apabila kualitas pelayanan akademik meningkat satu satuan, maka pengalaman mahasiswa akan meningkat sebesar **0,413**. Nilai koefisien kualitas pengajaran lebih besar daripada kualitas pelayanan akademik, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pengajaran memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan terhadap pengalaman mahasiswa dibandingkan kualitas pelayanan akademik dalam model regresi ini.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pembelajaran merupakan inti dari pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi. Mahasiswa akan memiliki pengalaman positif apabila dosen mampu menyampaikan materi dengan jelas, memberikan kesempatan berdiskusi, menggunakan media pembelajaran yang tepat, dan membimbing mahasiswa secara akademik. Namun, pelayanan akademik juga tetap memiliki peran penting karena mahasiswa membutuhkan sistem layanan yang mudah, cepat, dan mendukung kelancaran aktivitas perkuliahan. Dengan kata lain, pengalaman mahasiswa terbentuk dari kualitas akademik dan kualitas layanan secara bersamaan.

Hasil Analisis Regresi Substruktur Kedua

Analisis substruktur kedua digunakan untuk menguji pengaruh pengalaman mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil korelasi menunjukkan bahwa nilai **Pearson Correlation** antara pengalaman mahasiswa dan loyalitas mahasiswa sebesar **0,829**,

dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara pengalaman mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Semakin positif pengalaman mahasiswa, semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai **R Square** sebesar **0,687**. Artinya, pengalaman mahasiswa mampu menjelaskan loyalitas mahasiswa sebesar **68,7%**, sedangkan sisanya sebesar **31,3%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Nilai ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Meskipun masih terdapat faktor lain yang turut berpengaruh, pengalaman mahasiswa tetap menjadi variabel utama yang menjelaskan kecenderungan mahasiswa untuk tetap bertahan, merekomendasikan kampus, dan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain.

Hasil uji regresi sederhana menghasilkan persamaan:

$$Y = -0,611 + 1,116Z + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila pengalaman mahasiswa meningkat satu satuan, maka loyalitas mahasiswa akan meningkat sebesar **1,116**. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan antara pengalaman mahasiswa dan loyalitas mahasiswa bersifat searah. Artinya, semakin baik pengalaman mahasiswa, semakin tinggi loyalitas mahasiswa. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar **17,230**, dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka pengalaman mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Secara teoritis, hasil ini dapat dijelaskan bahwa loyalitas mahasiswa terbentuk ketika mahasiswa merasa puas dan mendapatkan pengalaman positif selama menempuh pendidikan. Pengalaman positif mencakup kepuasan terhadap pembelajaran, kemudahan layanan akademik, komunikasi yang baik dengan pihak kampus, sistem informasi yang membantu, serta dukungan terhadap penyelesaian studi. Mahasiswa yang merasa memperoleh manfaat nyata dari kampus akan cenderung memiliki keterikatan emosional dan kepercayaan terhadap institusi. Keterikatan tersebut kemudian berkembang menjadi loyalitas, baik dalam bentuk keinginan untuk tetap melanjutkan studi di kampus yang sama maupun kesediaan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Hasil Analisis Jalur dan PLS-SEM

Selain menggunakan regresi, penelitian ini juga menggunakan analisis jalur dengan pendekatan **Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)** melalui SmartPLS 4. Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan kausal secara langsung dan tidak langsung antara kualitas pengajaran, kualitas pelayanan akademik, pengalaman mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Pengujian dilakukan dengan teknik bootstrapping pada tingkat signifikansi 5%, dengan kriteria nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05.

Hasil pengujian pengaruh langsung menunjukkan bahwa **kualitas pengajaran (X1)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **pengalaman mahasiswa (Z)**. Nilai koefisien jalur sebesar **0,480**, t-statistic sebesar **7,636**, dan p-value sebesar **0,000**. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pengajaran yang dirasakan mahasiswa, maka semakin positif pengalaman mahasiswa. Kualitas pengajaran yang baik dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa, menciptakan suasana belajar yang nyaman, serta mendorong keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Selanjutnya, **kualitas pelayanan akademik (X2)** juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap **pengalaman mahasiswa (Z)**. Nilai koefisien jalur sebesar **0,488**, t-

statistic sebesar **7,959**, dan p-value sebesar **0,000**. Nilai koefisien ini sedikit lebih besar dibandingkan pengaruh kualitas pengajaran terhadap pengalaman mahasiswa dalam model PLS-SEM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk pengalaman mahasiswa. Pelayanan akademik yang cepat, mudah diakses, informatif, dan didukung fasilitas yang memadai akan membuat mahasiswa merasa terbantu selama menjalani perkuliahan.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa **pengalaman mahasiswa (Z)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **loyalitas mahasiswa (Y)**. Nilai koefisien jalur sebesar **0,853**, t-statistic sebesar **21,129**, dan p-value sebesar **0,000**. Koefisien yang tinggi ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, loyalitas mahasiswa tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan terbentuk melalui pengalaman akademik dan nonakademik yang dirasakan mahasiswa selama berinteraksi dengan kampus.

Pengaruh Tidak Langsung dan Peran Mediasi Pengalaman Mahasiswa

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui apakah pengalaman mahasiswa berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung **kualitas pengajaran terhadap loyalitas mahasiswa melalui pengalaman mahasiswa** memiliki nilai koefisien sebesar **0,409**, t-statistic sebesar **6,943**, dan p-value sebesar **0,000**. Karena nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05, maka pengalaman mahasiswa terbukti memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pengajaran terhadap loyalitas mahasiswa.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pengajaran akan lebih efektif membentuk loyalitas mahasiswa apabila terlebih dahulu menciptakan pengalaman mahasiswa yang positif. Dengan kata lain, pengajaran yang baik tidak secara langsung hanya membuat mahasiswa loyal, tetapi pengajaran yang baik menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan, bermakna, dan bermanfaat. Pengalaman inilah yang kemudian mendorong mahasiswa untuk tetap bertahan, merasa bangga terhadap kampus, serta merekomendasikan kampus kepada orang lain.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung **kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui pengalaman mahasiswa** memiliki nilai koefisien sebesar **0,416**, t-statistic sebesar **7,566**, dan p-value sebesar **0,000**. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa juga memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa. Dengan demikian, pelayanan akademik yang baik akan membentuk pengalaman mahasiswa yang positif, dan pengalaman positif tersebut akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

Jika dibandingkan, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa melalui pengalaman mahasiswa sedikit lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung kualitas pengajaran terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, pelayanan akademik memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk loyalitas melalui pengalaman mahasiswa. Mahasiswa tidak hanya menilai kampus dari proses pembelajaran di kelas, tetapi juga dari kemudahan layanan administrasi, informasi akademik, fasilitas, sistem pembayaran, dan responsivitas staf kampus. Oleh karena itu, peningkatan loyalitas mahasiswa perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya melalui peningkatan mutu dosen dan pembelajaran, tetapi juga melalui perbaikan sistem pelayanan akademik.

Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural dilakukan melalui nilai **R-square**. Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4 menunjukkan bahwa nilai R-square untuk variabel **pengalaman mahasiswa (Z)** sebesar **0,842**, sedangkan nilai R-square adjusted sebesar **0,840**. Hal ini berarti bahwa **84,2% variasi pengalaman mahasiswa** dapat dijelaskan oleh kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik. Sementara itu, sisanya sebesar **15,8%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Nilai R-square untuk variabel **loyalitas mahasiswa (Y)** sebesar **0,727**, sedangkan nilai R-square adjusted sebesar **0,725**. Hal ini menunjukkan bahwa **72,7% variasi loyalitas mahasiswa** dapat dijelaskan oleh pengalaman mahasiswa. Sisanya sebesar **27,3%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Nilai R-square ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik, terutama dalam menjelaskan pengalaman mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil model struktural menunjukkan bahwa kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman mahasiswa, sedangkan pengalaman mahasiswa merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas mahasiswa. Model ini memperlihatkan bahwa pengalaman mahasiswa memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara kualitas layanan pendidikan dan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, pengalaman mahasiswa dapat dipandang sebagai variabel kunci dalam pengelolaan perguruan tinggi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pengajaran yang diberikan dosen, semakin baik pula pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan. Kualitas pengajaran yang baik tercermin dari kemampuan dosen dalam menyampaikan materi secara jelas, menguasai materi pembelajaran, memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya, menggunakan media pembelajaran yang mendukung, serta memberikan arahan akademik yang membantu mahasiswa. Dalam pendidikan vokasi, kualitas pengajaran menjadi sangat penting karena mahasiswa tidak hanya membutuhkan pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Pelayanan akademik yang baik membuat mahasiswa merasa lebih mudah dalam menjalani aktivitas perkuliahan. Kemudahan memperoleh informasi, ketersediaan fasilitas, layanan administrasi yang responsif, dan dukungan sistem akademik merupakan unsur yang membentuk pengalaman mahasiswa. Meskipun hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki skor lebih rendah dibandingkan variabel lain, hasil inferensial membuktikan bahwa variabel ini tetap memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman mahasiswa. Artinya, perbaikan pelayanan akademik dapat berdampak langsung pada peningkatan pengalaman mahasiswa. Selanjutnya, pengalaman mahasiswa terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas mahasiswa sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka rasakan selama menempuh pendidikan. Mahasiswa yang memiliki pengalaman positif akan lebih cenderung bertahan di kampus, menyelesaikan studi, merekomendasikan kampus kepada orang lain, dan menyampaikan hal-hal positif tentang kampus. Sebaliknya, jika mahasiswa memiliki pengalaman negatif, maka loyalitas mereka

dapat menurun, bahkan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan penilaian negatif terhadap institusi.

Pengalaman mahasiswa juga terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pengajaran dan loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti bahwa kualitas pengajaran dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa melalui pengalaman belajar yang positif. Dosen yang mampu menciptakan pembelajaran yang jelas, komunikatif, dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa akan membentuk pengalaman akademik yang menyenangkan. Pengalaman tersebut kemudian memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

Selain itu, pengalaman mahasiswa juga memediasi pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang. Pelayanan yang mudah, cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan mahasiswa akan menciptakan pengalaman positif yang membuat mahasiswa merasa dihargai oleh institusi. Perasaan dihargai inilah yang kemudian mendorong mahasiswa untuk tetap loyal terhadap kampus.

Berdasarkan seluruh hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan loyalitas mahasiswa perlu dilakukan melalui strategi yang berfokus pada pengalaman mahasiswa. Pengalaman mahasiswa dapat ditingkatkan melalui dua aspek utama, yaitu kualitas pengajaran dan kualitas pelayanan akademik. Kampus perlu memastikan bahwa dosen memiliki kompetensi pedagogik dan profesional yang baik, media pembelajaran memadai, komunikasi akademik berjalan efektif, serta pembimbing akademik aktif mendampingi mahasiswa. Di sisi lain, kampus juga perlu memperbaiki fasilitas, sistem layanan, akses informasi, dan pelayanan administrasi agar mahasiswa merasa lebih nyaman dan terbantu selama menempuh pendidikan.

PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu. Pelayanan akademik yang responsif, ramah, mudah diakses, serta didukung oleh sistem dan fasilitas yang memadai mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa selama menjalani proses pendidikan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa berimplikasi positif terhadap loyalitas mahasiswa, sehingga semakin baik pengalaman yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa berperan sebagai faktor penting yang menghubungkan kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akademik tidak hanya berdampak pada kepuasan dan pengalaman mahasiswa, tetapi juga dapat mendorong mahasiswa untuk tetap memiliki komitmen terhadap institusi, merekomendasikan kampus kepada calon mahasiswa lain, serta menjaga hubungan baik dengan perguruan tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu aspek strategis dalam membangun loyalitas mahasiswa secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak perguruan tinggi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik melalui penyediaan informasi yang cepat dan akurat, peningkatan kualitas layanan administrasi, pengembangan fasilitas pendukung pembelajaran, serta peningkatan sikap ramah dan profesional dari tenaga kependidikan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian mengenai

loyalitas mahasiswa dengan menempatkan pengalaman mahasiswa sebagai variabel mediasi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepuasan mahasiswa, citra institusi, atau kualitas fasilitas, serta menggunakan objek dan metode penelitian yang berbeda untuk memperluas hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alves, H., & Raposo, M. (2024). *The impact of student satisfaction on loyalty in Indonesian polytechnics*.
- Buttle, F., & Bhattacharjee, A. (2023). *Student loyalty and alumni engagement in higher education institutions*.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dick, A. S., & Basu, K. (2022). *Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework*. *Journal of Marketing Science*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kuh, G. D., & Kinzie, J. (2022). *Student experience in vocational education: Dimensions and quality indicators*.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa* (edisi terbaru). Salemba Empat.
- Schlossberg, N. K., Lynch, A. Q., & Chickering, A. W. (2024). *Student development and higher education experience*.
- Setiawan, A., Nugroho, B., & Rahmawati, D. (2023). *Student experience in vocational higher education institutions*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran dan kualitas layanan*. Andi.
- UNESCO. (2023). *Quality assurance and educational services in higher education*. UNESCO Publishing.